

LA CURVA DE APRENDIZAJE

Miquel Barceló

Según se dice, los empresarios, con el tiempo, han aprendido a desconfiar de las TIC y de quienes trabajamos en ellas. Hay razones, y muchas. Casi nunca cumplimos los plazos en los proyectos de desarrollo de software (recuerden: en informática un proyecto que cumple su planificación es un milagro...); solemos tener exigencias a destiempo y que no siempre se corresponden con las generales de la empresa; demasiadas veces parecemos más preocupados por la tecnología que por el uso que de ésta se hace en nuestras empresas y, sobre todo, tendemos a olvidar que la informática en el mundo empresarial ha de ser una herramienta para conseguir otros fines que los meramente informáticos.

Hace muchos años que me repito con mis estudiantes contándoles cosas tan elementales como que, por ejemplo, Danone usa la informática no precisamente para hacer virguerías tecnológicas, si no, y mucho más prosaicamente, para poder vender más yogures. Y entiendo que es una simplificación, pero reconozcan ustedes que ante estudiantes preocupados por disponer de bases de datos ya no en tercera forma normal sino incluso en la forma normal de Boyce-Codd, hay que contarles algo chocante para que entiendan al servicio de qué está la informática en ese mundo proceloso que conocemos como "informática de gestión".

Y, pese a todo, seguimos siendo unos viciosos de los "gadgets" tecnológicos y cualquier novedad tecnológica nos atrae lo indecible con independencia de que sea útil o no vista desde los intereses de las empresas.

Desgraciadamente, esa afición por las novedades y por los "gadgets" tecnológicos está mucho más extendida de lo que debería. Hace casi dos años ya les comentaba aquí la aberración que, a mi entender, supuso un nuevo diseño de interfaz como el del Office 2007 para unos usuarios ya conocedores de la vieja interfaz y que, de la noche a la mañana, se encontraban como huérfanos desconocedores del funcionamiento más elemental de una herramienta que venían usando desde hacía una docena de años.

Y esos errores de criterio no son exclusivos de Microsoft. Hace unas semanas me vi en la obligación de instalar un gestor de correo y opté por el Thunderbird, para encontrarme con la sorpresa de que la versión 3.0.1, la más reciente creo, también se maneja de manera distinta a lo que habíamos venido usando en los últimos diez o doce años, desde el viejo Mozilla.

En todos estos casos, se trata del olvido de algo tan elemental como la llamada "curva de aprendizaje".

Una curva de aprendizaje describe simplemente el grado de éxito que se ha obtenido en el aprendizaje de algo a lo largo del tiempo. En economía se usa para tener en cuenta posibles aumentos de productividad y se asocia con las economías de escala dinámicas. Se suele hablar de una "curva de aprendizaje" individual y, por extensión, de algo parecido a nivel de toda una empresa u organización que recibe el nombre de "curva de experiencia". Existe incluso algo llamado la "ley de Wright" que establece que "para cualquier operación que se repita, el tiempo medio necesario para la operación disminuirá en una fracción fija conforme se duplique el número de repeticiones". Ése y no otro es el fundamento de la producción en serie.

Sea como sea, hacer caso omiso de la curva de aprendizaje ha de ser visto como un grave atentado a la productividad. El administrativo, usuario del Office 2007 o del nuevo Thunderbird 3.0.1, pierde productividad por el hecho de que el producto (la herramienta) que usa ha alterado su interfaz y gran parte de lo aprendido debe ser olvidado. Está obligado a

aprender algo nuevo. A partir de ahora va a emplear parte de su tiempo en recuperar su nivel de productividad de antes.

Y ese cambio en la productividad, importantísimo, se ha producido en la mayoría de los casos sin que las empresas fueran conscientes de lo que les caía encima. Un administrativo eficiente y conocedor de su herramienta pasa a ser un "novato" que debe aprender por su cuenta o emplear nuevo tiempo de formación a expensas de la empresa. ¿Hacían falta esas alforjas para ese viaje? Ésa es mi duda.